

| | |
|-------------|--|
| 氏 名（本 籍） | 季 ^き 海 ^{かい} 瑞 ^{すい} （中国） |
| 学 位 の 種 類 | 博士（経済学） |
| 学 位 記 番 号 | 甲 経第 24 号 |
| 学位授与年月日 | 平成 31 年 3 月 20 日 |
| 学位授与の要件 | 学位規則第 4 条第 1 項 |
| 論 文 題 目 | 観光目的地に対する日中の観光客満足に関する研究 —日本と中国における観光客満足のアンケート調査に基づいて— |
| 論 文 審 査 委 員 | 主査 原口 俊道 教授 副査 康上 賢淑 教授 副査 片山 富弘 教授（中村学園大学 流通科学部） |

論文内容の要旨

平成 31 年 1 月現在における季海瑞さん（以下「著者」と記す）の研究業績には、既刊査読制学術論文が 10 篇ある。国内外の学会・国際学術研究会での口頭報告が 15 回となっている。このたび著者が提出した博士学位請求論文（題目「観光目的地に対する日中の観光客満足に関する研究—日本と中国における観光客満足のアンケート調査に基づいて—」）は既発表論文や学会報告をベースとして大幅に加筆し、体系化したものである。

提出された論文は、本体の総頁数が A4 横書き 188 頁で、字数は約 14 万字である。序論、8 つの章、結論、参考文献、添付資料（日本語と中国語のアンケート調査票）などから構成されており、上記の題目において一定の体系性を有している。

序論では、研究の背景・目的・課題・方法・独創性などについて述べている。

第一章では、消費者行動理論の整理である。消費者行動の概念と消費者行動理論の変遷について論述し、そして観光客行動の概念と観光客行動理論の変遷について論述している。

第二章では、顧客満足の概念、顧客満足理論の変遷、顧客満足度の測定などについて論述し、そして観光客満足の概念と観光目的地に対する観光客満足の理論について論述している。

第三章では、日本と中国の観光市場の変遷、両国の観光産業発展段階とその現状などについて論述し、そして両国の観光市場発展の方向性、両国の観光産業に現存する問題・課題などを検討している。

第四章では、欧米・日本・中国における先行研究を整理し、それらの問題点を抽出し、そして本研究の分析モデルと7つの仮説を構築し、さらに主問や副問と仮説との対応関係を明らかにしている。

第五章では、文献研究と面談調査に基づいてアンケート調査票を作成し、予備調査でアンケート項目の修正を行った上で、日本（東京、大阪、鹿児島県の1,200名）と中国（北京、上海、青海省の1,200名）の観光客を対象として、訪問面接法によるアンケート調査を実施している。得られたデータをSPSSの統計ソフトを使って解析している。

第六章では、日本のデータ分析の結果に基づいて、仮説の検証を行っている。

第七章では、中国のデータ分析の結果に基づいて、仮説の検証を行っている。

第八章では、日本と中国における仮説検証の結果を整理し、仮説検証の結果に対して考察を行い、そして本研究結果と先行研究との共通点・相違点を明らかにしている。

結論では、副問と主問への解答、本論文の理論的貢献、日本と中国の観光産業に対する提言、研究の限界、残された今後の研究課題などについて述べている。

審査結果の要旨

鹿児島国際大学大学院の「博士学位論文審査基準」に基づき、以下の6項目について、審査意見を提出する。

1. 研究テーマの適切性について

季論文のテーマである「観光目的地に対する日中の観光客満足に関する研究—日本と中国における観光客満足のアンケート調査に基づいて—」は、序論の第二節での研究目的に記述されているように、観光目的地に対する観光客満足への影響要因の比較研究を日本と中国での観光客を調査対象として、観光客満足の共通点と相違点を発見することにある。また、観光客の観光行動特徴とニーズを把握した上で、観光客満足の分析を行っていることである。これらの点に論文の独自性があり、審査基準の「研究目的が明確で、課題設定が適切になされている」の基準を満たしている。

2. 情報収集の度合いについて

先行研究としての文献サーベイを国内外の観光客満足を参考にして理論の基礎としている。第一章の消費者行動理論の整理や第二章の顧客満足理論の整理が該当する。また、仮説検証の意味での第五章で面談調査とアンケート調査を実施している。予備調査を実施した上で、調査先として、日本の東京、大阪、鹿児島県と中国の北京、上海、青海省で有効回答数2,072部を得ている。以上のことから、審査基準「当該テーマに関する先行研究についての十分な知見を有し、立論に必要なデータ、資料の収集が適切に行われていること」

に値すると考える。

3. 研究方法の適切性について

季論文の研究方法は仮説検証スタイルである。広範囲な文献整理を行い、その上で仮説を構築し、日本と中国における観光客を対象とした面談調査とアンケート調査を実施し、相関分析や回帰分析によって、仮説を検証している論文スタイルである。先行研究といえる文献整理では消費者行動の理論から観光消費者行動の理論へと展開し、またマーケティングの重要概念である顧客満足を観光客満足として論じている。そして、現状としての日本と中国の観光産業を調査し、その課題を提示している。先行研究の章では欧米・日本・中国における観光客満足のモデルについてのメリット・デメリットを明示した上で、T 検定、一元配置分散分析、相関分析、回帰分析、媒介分析などの統計手法を使用した日中比較研究を行っている。以上のことから、季論文には独自性があり、研究能力を有していると考えられる。

4. 論旨の妥当性について

論文目的に示されているように観光目的地に対する日中の観光客満足にはどのような共通点と相違点があるかを考察することであり、日中の観光客を対象とした面談調査とアンケート調査を実施し、その解明を行っている。その結果として、7 つの仮説検証結果を示している第八章の仮説検証の結果と考察やそれらを踏まえた上での結論として提言を行っている。以上のことから、審査基準である「全体構成も含めて論旨の進め方が一貫しており、当初設定した課題に対応した明確かつオリジナルな結論が提示されていること」を満たしていると判断する。

5. 論文作成能力について

季論文は序論、8 つの章、結論の合計 10 章で構成されており、総頁数 188 頁となっている。審査基準「文章全体が確かな表現力によって支えられており、要旨・目次・章立て・引用・注・図版などに関しての体裁が整っていること」となっていることを考慮すると、「文章全体が確かな表現力によって支えられており」の箇所に疑念が残る。これは、季さんが日本語を母国語としない中国出身のため、言葉遣いや日本語表現における多少の適切さを欠いていることは、口頭試験の席で指示したので、確実な改善を期待したい。

6. 学術的価値と研究者能力について

季論文は仮説検証スタイルで、7 つの仮説構築とその検証のために面談調査、予備調査および膨大なアンケート調査を実施し、仮説検証の結果を考察するとともに、日本と中国の観光産業に対する提言を行っている。このことは、論文の独自性や特徴であり、学術的価値を持っていると認められる。本論文の「理論的貢献」は、以下の 3 点である。

- ① 観光目的地に対する観光客満足を分析するツールとして、①観光客属性、②観光 6 要素、③知覚品質、④観光客期待、⑤知覚価値、⑦観光客満足という 7 つの変数

を測定する尺度を開発したこと。

② これらの7つの変数間の影響関係を明らかにしたこと。

③ 日本と中国における観光客満足への影響要因を解明し、同時にその国際（日中）比較分析にも貢献していること。

また、研究者能力については、口頭試験の席で指摘した本研究論文の別の視点をさらに発展できる研究能力があると思われるとともに、研究業績目録に明らかなように所属学会での研究報告もあることから、審査基準「自立した研究者として当該分野の中で活躍していく能力および学識が認められること」を満たしていると判断する。

7. 結論

以上の6点を踏まえ、著者が日本語表記を一部修正することを条件として、本論文は学位論文に値するものと判断とした。